



Service and Business



ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า

Front Manager :FM

โดย

ดร.มบุญ ใจชื่อ

รฟ.วธ.(ภ4)

15-16 มี.ค.2561

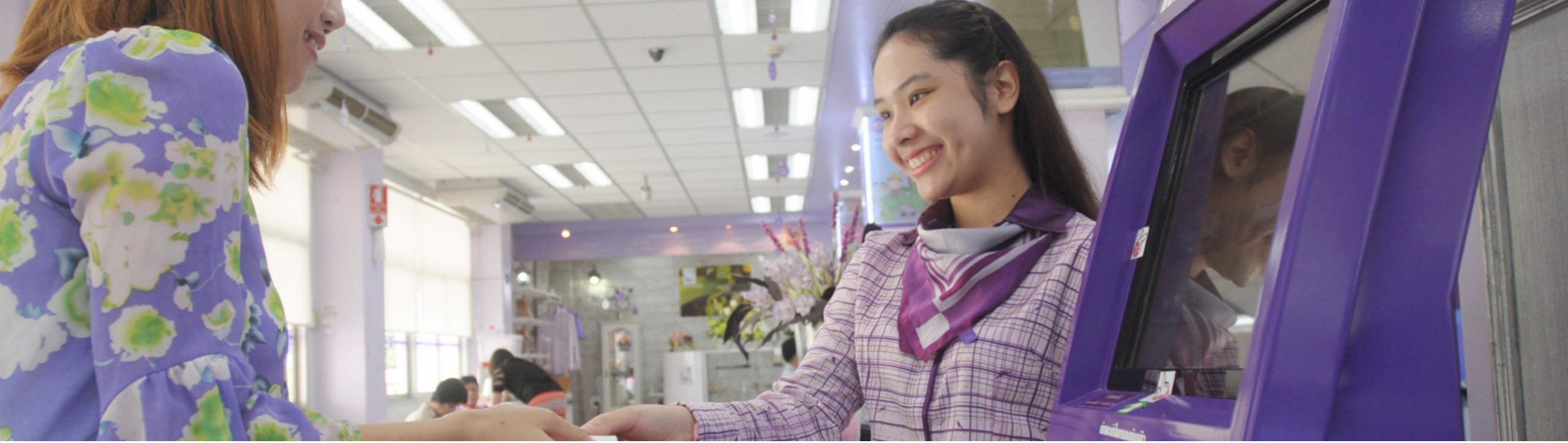


โรงแรมบรจบุรี
Bunjongburi Hotel



“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”





“PEA ยิ้มรับ สร้างความประทับใจ มุ่งเน้นโปร่งใส
ใส่ใจพัฒนา คุณค่าบริการ PEA บริการดูจรรยาติมิตร”

“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

4S : Smart มุ่งสู่ความทันสมัย Service Excellence

นโยบาย ผวก.



อนุมัติ FM ผวก.ลว.
18 พ.ค.2560

ปัจจัยนำเข้า (Input)

การจัดทำแผนยกระดับ
คุณภาพบริการของ
สรก.(ภ3)



โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้
เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ปี 2559-
2560

ผลการสำรวจปี 2559
โดยที่ปรึกษา Triss



สารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน

ผลการสำรวจ ปี 60
กฟข./กฟฟ.

ผลการประเมินตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส

ยกระดับการให้บริการ
ลูกค้า ของ สรท.(ภ4)
ปี 2561

เพิ่มประสิทธิภาพการ
สื่อสาร/บริการลูกค้า
รายสำคัญ/รายใหญ่
(KAM)

1

2

ยกระดับการให้บริการ
ณ จุดบริการ

เพิ่มประสิทธิภาพการรับ
ฟังเสียง/สื่อสารกับลูกค้า
(VOC)

3

กรอบแนวคิด
การยกระดับการ
ให้บริการลูกค้า

บุคลากร



รูปแบบ/
กระบวนการ



ระบบ IT



- อบรมและทดสอบความรู้
- สร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมของการบริการ
- MOTTO



- กำหนดรูปแบบ/คู่มือขั้นตอนในกระบวนการที่สำคัญมาใช้และอื่นๆ



- การใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต Customer Online Service
- การประเมินผลผ่าน Smart phone, Smile Box Customers' Smile Feedback, Website(FM)

ยกระดับการให้บริการลูกค้า ของ สรก.(ภ4)

01

พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวัง
ของลูกค้า

Front
Manager

02

เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร/บริการลูกค้า
รายสำคัญ/รายใหญ่ (KAM)

พัฒนา/อบรม/ทดสอบ
ออกใบ Certificate

03

เพิ่มประสิทธิภาพการรับฟังเสียง/สื่อสารกับลูกค้า
(VOC)

แก้ไฟฟ้าขัดข้อง

04

โครงการ Service Talk และ Motto

Service Talk
MOTTO

ยกระดับการให้บริการลูกค้า ณ จุดบริการ

01

พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวัง
ของลูกค้า

Front Manager

ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)

คือ ผู้ทำหน้าที่บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยดูแลลูกค้าในส่วนของ Front Office เพื่อให้ลูกค้า

- ได้รับการบริการที่ดีที่สุด
- เกิดประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience)
- มีความพึงพอใจสูงสุดของการได้รับบริการจาก กฟผ.
ในการบริการทุกๆด้าน

คุณสมบัติ *Front Manager*

01

ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ *เห็นอกเห็นใจ*
ในความยุ่งยากลำบากของลูกค้า

02

ตอบสนองความต้องการลูกค้า *อย่างรวดเร็ว*
โดยไม่ต้องเอ่ยปากร้องขอ

03

มีความนอบน้อม *ให้เกียรติลูกค้า*

04

ให้บริการด้วยความ *สมัครใจ เต็มใจ*
มิใช่ทำแบบเสียมิได้

05

รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ *มีกริยาอ่อนโยน*
และเสริมองค์การ

06

ให้บริการด้วยความ *กระตือรือร้น*
และจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ



พนักงานปฏิบัติหน้าที่ *Front Manager*



- เพื่อปฏิบัติหน้าที่ บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ การขอใช้ไฟฟ้า หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ Front Office, จุดชำระเงิน หรือ ทำธุรกรรมต่าง ๆ

พนักงานปฏิบัติหน้าที่ *Front Manager*



- เพื่อปฏิบัติหน้าที่ บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ การขอใช้ไฟฟ้า หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ Front Office, จุดชำระเงิน หรือ ทำธุรกรรมต่าง ๆ

หน้าที่ของ Front Manager

1. ควบคุมดูแล, สั่งการ,
แก้ไขปัญหา ณ Front
Office & จุดบริการ

2. แนะนำ,ชี้แจง
- หลักเกณฑ์,
- ระยะเวลา,
- เอกสารประกอบการขอ
ใช้บริการ
- ค่าธรรมเนียมต่างๆ

3. เป็นตัวแทนลูกค้า
ประสาน ติดตามงาน
- เชิญเข้าไลน์กลุ่ม
- บันทึกลงฟอร์ม FM

4. ตรวจสอบสรุปปัญหา
การดำเนินงาน C02.2

5. ประสาน การจัดหา
พัสดุกับส่วนที่เกี่ยวข้อง

6. ดูแลลูกค้า
หลังการขาย

7. จัดส่งฐานข้อมูลลูกค้าให้เข้า
เพื่อดูแลหลังการขาย

8. วิเคราะห์ประเมินผล
การให้บริการ
- จัดทำแผนหรือแนว
ทางการปรับปรุง

9. ประเมินผลการปฏิบัติงานของ
พนักงาน ลูกจ้าง ที่ให้บริการ

วงจรความเป็นลูกค้า



5

Advocacy

การสร้างความภักดีและการสนับสนุน
ของลูกค้า

4

Retain

การสร้างความประทับใจกับลูกค้า และ
การรักษาลูกค้า

3

Develop

การสร้างควมพึงพอใจ และ
สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

2

Acquire

การเจรจาธุรกิจ

1

Reach

การเข้าถึงบริการ

After Sale



จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า

- สถิติไฟฟ้าขัดข้อง, สถิติต่ำไฟฟ้า

การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า

- Load Profile, Demand

- การจัดการพลังงาน

แนะนำงานบำรุงรักษา

การบำรุงรักษาเชิงรุก

e-Form

During

- เพิ่มประสิทธิภาพศูนย์บริการลูกค้า

- ประสานงาน และติดตามงานบริการ

- LINE@

- ประเมินความพึงพอใจ

- ส่งข้อมูลให้โครงการ Happy Care



Before

- แนะนำบริการ

- สนับสนุนการทำธุรกรรม

- Service Talk

- พัฒนาช่องทางการสื่อสาร
กับลูกค้า





เส้นทางสู่ Front Manager

Step 1

- ✓ ผ่านการคัดเลือกจาก อช.ต.1-3 ตามคุณสมบัติ)
- ✓ ผ่านการอบรมหลักสูตร
การบริการเหนือความคาดหวัง
โดยวิทยากรของ กฟภ. :

Step 2

- ✓ ผ่านการอบรม ระเบียบ หลักเกณฑ์มาตรฐานงาน
บริการ
- ✓ ผ่านการประเมินอย่างน้อย 80%

Step 3

- ✓ ผ่านการอบรมด้านระเบียบ หลักเกณฑ์ด้าน
ลูกค้า และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

Step 4

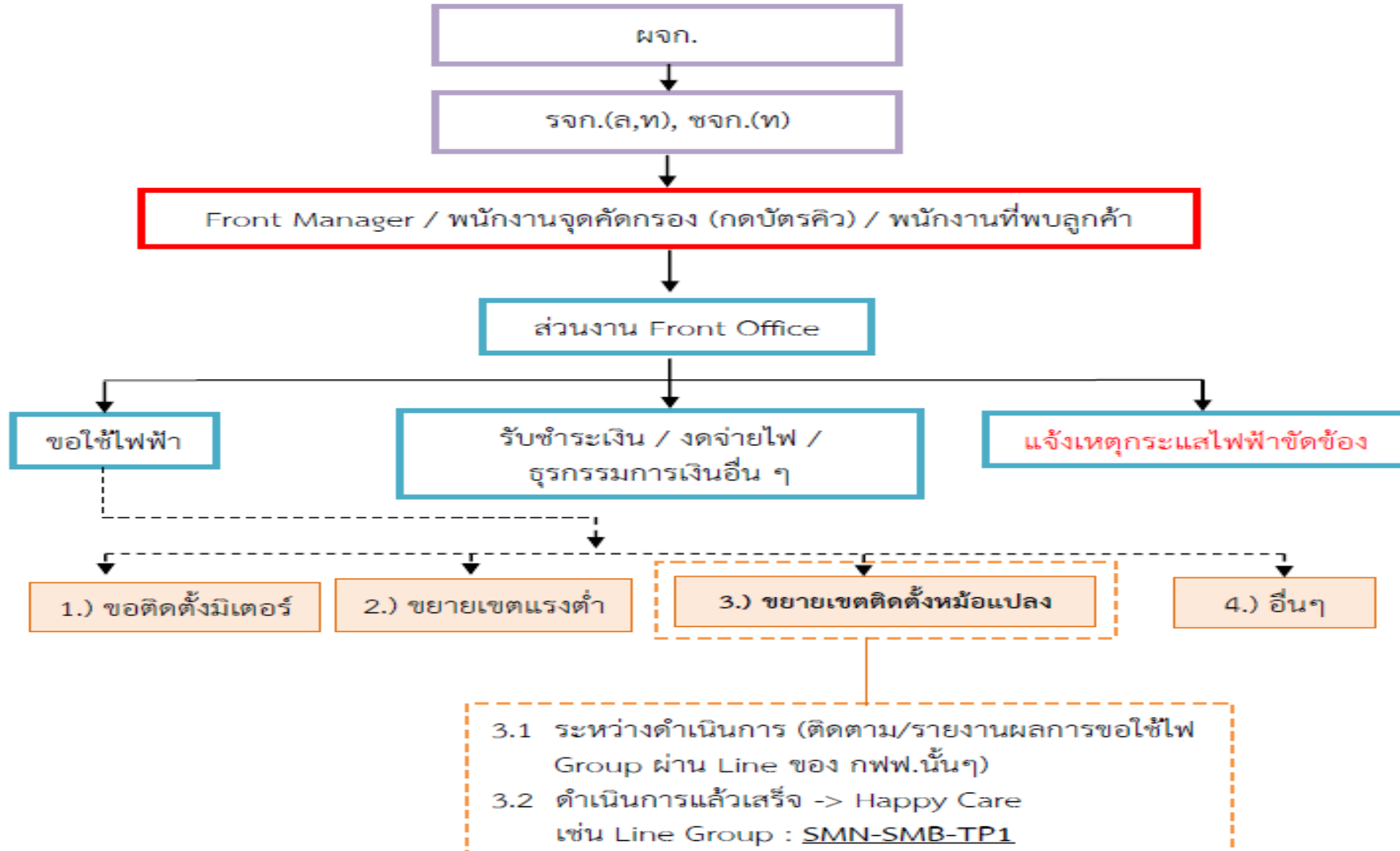
- ✓ มอบประกาศนียบัตร
- ✓ มอบป้ายแสดงตัวและคู่มือ FM
- ✓ พร้อมประกาศการยกระดับการให้บริการลูกค้า ของ สรภ.(ภ4) ตั้งแต่วันที่ 16 มี.ค. 2560 เป็นต้นไป





โครงสร้าง Front Manager

Service and Business





ชำระเงิน, อื่นๆ



ขอติดตั้งมิเตอร์

ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง



ขอติดตั้งมิเตอร์

ประเมินความ
พึงพอใจ
(Smile Box)



กฟต.1

กฟต.2

กฟต.3



Line @FM-PEA

เมื่อติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟแล้วเสร็จ
จะให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจ

กฟต.1

กฟต.2

กฟต.3



ประเมินความพึงพอใจในระบบLine ผ่าน Google Form

-สรุปรายงานงานแต่ละวัน /
สัปดาห์ แบบฟอร์ม FM.02
-สรุปรายเดือน แบบฟอร์ม
FM.03



Service Talk



เชิญชวนลูกค้าเข้ากลุ่ม KAM (ตามหลักเกณฑ์)
หรือกลุ่มดูแลลูกค้าหลังการขาย

ธุรกิจเสริม BU



แนวทางการปฏิบัติงานของ *Front Manager*

01

Service Talk อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน

(จันทร์ พุธ ศุกร์ หรือตามความเหมาะสม 10-15 นาที เช่น วัฒนธรรมองค์กร TRUST+E การแต่งกาย การยิ้ม การไหว้ การทักทาย ผลการประเมินของลูกค้า การควบคุมอารมณ์ การตอบชี้แจงลูกค้า Case ที่พบ การทบทวนระเบียบฯ ต่างๆ เป็นต้น

02

ให้ผู้ Service Talk ดำเนินการด้วยความยิ้มแย้ม สร้างสรรค์ เป็นมิตรฯ

03

การแต่งกาย ของ *Front Manager*

ผู้ชาย : ใส่เสื้อเชิ้ตสีขาว กางเกงสแล็คสีดำ ใส่เสื้อสูท ควรมีสัญลักษณ์ FM ชัดเจน รองเท้าคัทชูสีดำ หรือ ตามความเหมาะสม

ผู้หญิง : ใส่ชุดสุภาพ ใส่เสื้อสูท มีสัญลักษณ์ FM ชัดเจน รองเท้าคัทชูสีดำ หรือ ตามความเหมาะสม

04

การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ ด้วยการ Motto Service Talk ทุกวัน หรือตามความเหมาะสม

05

สรุปรายงานผล การปฏิบัติงานทุกวัน หรือ ตามความเหมาะสม รายงาน
ผลก. ตามแบบฟอร์ม *FM-02* สำหรับแบบฟอร์ม *FM-03* รายงานทุกเดือน



Service and Business

โครงการ Motto Service Talk

MOTTO
Service Talk



MOTTO Service Talk

PEA ยิ้มรับ. สร้างความประทับใจ. มุ่งเน้นไปรุ่งใส.

ใส่ใจพัฒนา. คุณค่าบริการ.

PEA. บริการดูจรรยาติมิตร. . . .

หมายเหตุ พิจารณาคำลงท้ายได้ตามความเหมาะสม เช่น **ทันสมัย บริการดี มีคุณธรรม**)





ขั้นตอนและมาตรการรับชำระเงิน Front office/PEA SHOP

Service and Business

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Front Manager หรือ พนักงาน ต้อนรับ	พนักงานทำหน้าที่ รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ Front Office / PEA Shop				
2	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทายลูกค้าและ สอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดิ์ค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการ ติดต่อขอใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ขอตรวจสอบลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่				
4	สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟจากระบบ BPM แล้วเขียนหมายเลขผู้ใช้ไฟ ให้ลูกค้านำไปยื่นชำระ ที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
5	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่อง กวดรัดคิวหรือคีย์บัตรคิวให้ลูกค้า				
6	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวฟรีรอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
7	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
8	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดิ์ค่ะ/ ครับ"				
9	Cashier รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกค้าค่าไฟฟ้าใน ระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
10	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหักค่างทั้งหมด				
11	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่รับจากลูกค้า "รับเงินมา__บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		Front Manager หรือ พนักงาน ต้อนรับ	พนักงานทำหน้าที่ รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
12	หากรับชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบ การเงิน ปี 2558				ระเบียบการเงินปี 58 ภาคผนวก 9 "ซี" ปฏิบัติการรับเช็ค หน้า 57
13	ทำการตัดชำระลูกค้าค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือ BPM
14	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบ แจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ, จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด, จำนวน เงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน(ถ้ามี) "ลูกค้า ชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด __ฉบับ รวมเป็นเงิน __บาท รับเงิน สด/เช็ค จำนวน __บาท เงินทอน __บาท ตรวจสอบเงินให้ ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณคะ/ครับ"				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณา กดให้คะแนนความพึงพอใจ ในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

Work Shop
การฝึกปฏิบัติ
การให้บริการ
ลูกค้า





ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการที่ Front office/PEA SHOP

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Front Manager	พนักงานที่ หน้าร้าน/ห้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ แจ้งเงิน	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ Front Office/PEA Shop					
2	ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดิ์ค๊ะ/ ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"					
3	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้ เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า					
4	Front Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวน คิวที่รอ และเชิญลูกค้าขึ้นรอ ณ บริเวณที่จัดไว้					
5	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กดเรียกคิวลูกค้า เพื่อ ให้บริการ					
6	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวทักทายลูกค้า เช่น "สวัสดิ์ครับ / คะ" เชิญนั่งครับ/คะ					
7	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความต้องการขอ ใช้บริการของ ลูกค้า เช่น "วันนี้ขอใช้บริการเรื่องอะไร ครับ/คะ"					
8	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ขอบัตรประชาชน และ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง "ขอบัตรประชาชน และ เอกสารต่าง ๆ ด้วยครับ/คะ"					
9	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง คัดสำเนาบัตรประชาชน และ สำเนาทะเบียนบ้าน จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์					
10	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ค้นหาสถานที่ขอใช้บริการ ในระบบ PEA MAP เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบความ ถูกต้อง "ตรวจสอบบริเวณบ้านอยู่ตรงบริเวณในภาพ นี้คะ/ครับ/คะ"					- คู่มือ PEA MAP - คู่มือ ไปรษณีย์ One Touch Service
11	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ดำเนินการรับคำร้องใน ระบบ SAP และพิมพ์คำร้อง					คู่มือ การปฏิบัติงาน ระบบ SAP(CS)
12	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้ลูกค้าลงนามในคำร้อง และ ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารหลักฐาน ต่าง ๆ "ตรวจสอบข้อมูลในคำร้องและลงนามด้วย ครับ/คะ"					- ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย การใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ร. 2552 - ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย วิสัยทัศน์เกี่ยวกับนิคม
13	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบคำร้อง เอกสาร ที่ ลูกค้าลงนามเรียบร้อยแล้วให้ลูกค้า					พ.ร. 2558

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Front Manager	พนักงานที่ หน้าร้าน/ห้อง	ลูกค้า	พนักงานรับ แจ้งเงิน	
14	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องคืนบัตรประชาชน และ ทะเบียนบ้าน					ส.จ.บ.(สอ) 496/2557 อ. 23 พ.ศ. 2557
15	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ประเมินการค่าใช้จ่าย และ แจ้งให้ลูกค้าทราบ "ค่าใช้จ่าย ทั้งหมด..... บาทคะ/ครับ"					- อัตรา ค่าธรรมเนียมและ ค่าบริการ (อ.5) - คู่มือ โปรแกรม
16	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความพร้อมใน การชำระเงินจากลูกค้า เช่น "วันนี้สะดวกชำระ ค่าใช้จ่ายเลยหรือไม่ครับ/คะ ถ้าสะดวกชำระได้เลย คะ/ครับ"					ไม่ใช่ ใช่
17	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง จัดทำใบส่งขาย และใบ แจ้งหนี้ ในระบบ SAP					คู่มือ การปฏิบัติงาน ระบบ SAP(CS)
18	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง แจ้งยอดค่าใช้จ่ายที่ต้อง เรียกเก็บ และรับเงินจากลูกค้า "ค่าใช้จ่าย ทั้งหมด..... บาทคะ/ครับ ขอรับเงินด้วย ครับ/คะ รับเงินมาจำนวน.....บาท นะ ครับ/คะ"					
19	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องรับชำระหนี้ หรือ นำเงิน ของลูกค้าไปชำระค่าบริการที่ พนักงานรับชำระหนี้					
20	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นำใบเสร็จรับเงิน และเงิน ทอน(ถ้ามี) ให้กับลูกค้า "ลูกค้าชำระค่าบริการ ทั้งหมด ____ฉบับ รวมเป็นเงิน ____บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน ____บาท เงินทอน ____บาท ตรวจสอบเงินให้ ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอขอบคุณคะ/ครับ"					
21	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง นัดวันเข้าตรวจสอบ มาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน และดำเนินการ ต่าง ๆต่อไปกับลูกค้า					
22	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวคำขอบคุณลูกค้า และ เชิญลูกค้า กด Smile Box เช่น "ขอบคุณที่มาใช้ บริการครับ/คะ กรุณาขอให้คะแนนความพึงพอใจ ใน การบริการด้วย นะคะ/ครับ"					

Work Shop
การฝึกปฏิบัติ
การให้บริการ
ลูกค้า



ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการที่ PEA Mobile

Service and Business

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับชำระ เงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Mobile Shop				
2	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง ให้อำนาจ ลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดิ์เค/ครัว วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการ ด้านใดคะ/ครับ"			บริการอื่น ชำระ	
3	ลูกค้าต้องการชำระค่าไฟฟ้า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ต้อนรับและรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
4	แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้าขึ้นรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
5	Cashier กดเช็กคิวลูกค้า				
6	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดีคะ/ครับ"				
7	Cashier รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและตรวจสอบข้อมูล ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าใน				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ
8	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและ หนี้คงค้างทั้งหมด				
9	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่ รับจากลูกค้า "รับเงินมา ___บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือ ระบบ BPM
10	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบ				

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ ระเบียบ/ หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่รับชำระ เงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
11	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบ แจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบ แจ้งค่าไฟฟ้า ที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระ ทั้งหมด,จำนวน เงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินเท่าไรและเงินทอน (ถ้ามี) "ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้า ทั้งหมด ...ฉบับ รวม เป็นเงิน...บาท รับเงินสด/เช็ค จำนวน ...บาท เงินทอน...บาท ตรวจสอบ เงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอบคุณคะ/ครับ"				
12	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				
13	ลูกค้าต้องการบริการอื่นๆ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ และรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
14	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง รับคำร้อง และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง (เพื่อรวบรวมส่ง ให้ สน.กฟผ.) และออกเอกสารการรับเรื่องให้ ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box "กรุณากดให้คะแนน ความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"				

- หมายเหตุ 1. ผู้ปฏิบัติงานประจำ PEA Mobile Shop จำนวน 3 คน ได้แก่ พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม) ,
สบช. 1 คน และ พชร.(บ.) 1 คน
2. พนักงาน 1 คน (หัวหน้าทีม) และ สบช. 1 คน สามารถรับชำระค่าไฟฟ้าแทนกันได้

Work Shop
การฝึกปฏิบัติ
การให้บริการ
ลูกค้า





ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

Service and Business

P2-TP-01	รูปแบบการสนทนา
----------	----------------

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 1

เหตุการณ์ 1 : เมื่อผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องติดต่อเข้ามา เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการกล่าวคำทักทาย

เจ้าหน้าที่ทักทาย	สวัสดีครับ การไฟฟ้า..... ผม(ชื่อ)..... รับสายครับ	เจ้าหน้าที่
-------------------	--	-------------

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 2

เหตุการณ์ 1 : เมื่อกล่าวคำทักทายแล้วให้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าขัดข้องพร้อมทั้งบันทึก ข้อมูล

เจ้าหน้าที่สอบถามรายละเอียด	ขอทราบ วัน/เดือน/ปี เวลา ที่เกิดไฟฟ้าขัดข้องด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการกรอกข้อมูลตามแบบ
	ขอทราบ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่และเบอร์โทรผู้แจ้งด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการกรอกข้อมูลตามแบบ
	ขอทราบ สาเหตุหรือเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการกรอกข้อมูลตามแบบ

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 3

เหตุการณ์ 1 : เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการบันทึกข้อมูลแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบสาเหตุของกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยแบ่งเป็น 2 กรณี
กรณีที่ 1 ลูกจ่ายไฟฟ้า
กรณีที่ 2 กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4

เหตุการณ์ 1 : เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องมาจากการค้างชำระค่าไฟฟ้า

เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียด	เรียนคุณ..... สาเหตุที่ไฟฟ้าดับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ตรวจสอบพบว่า ท่านค้างชำระค่าไฟฟ้า เป็นเวลา.....วัน/เดือน และมีค่าบริการติดตั้งมิเตอร์บาท หากท่านได้ดำเนินการชำระค่าไฟฟ้าและค่าติดตั้งมิเตอร์เรียบร้อยแล้ว ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ภายใน.....ชม./วัน ท่านสะดวกที่จะชำระวันนี้เลยหรือเปล่าครับ	
---------------------------	---	--

เหตุการณ์ 2 : เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องมาจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียด	เรียนคุณ..... การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบบริเวณที่เกิดเหตุแล้ว คาดว่า จะไปถึงภายในเวลา.....นาท./ชม. (ประเมินจากสถานที่) ครับ	
---------------------------	--	--

Work Shop
การฝึกปฏิบัติ
การให้บริการ
ลูกค้า



ทบทวน แนวทางการปฏิบัติ Front Manager: FM





เกณฑ์ประเมินผล Front Manager: FM ของ สรก.ภ.4

Service and Business

เกณฑ์	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1.รายได้ธุรกิจเสริม C02.2	ล้านบาท	10	เป้าหมายแยกแต่ละ กฟข.				
2.รายได้ของธุรกิจเสริม Service Package	ล้านบาท	10					
3.ความสำเร็จของการนำลูกค้าเข้ากลุ่ม FM Line @ (เฉพาะลูกค้าที่ขยายเขตแรงต่ำ แรงสูง ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย)	ร้อยละ	10	60	65	70	75	80
4.ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการขยายเขต จำหน่ายติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ ตรวจสอบจากระบบ SAP และแบบ ติดตาม FM-01	ร้อยละ	40	80	85	90	95	100
5.คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่จุดชำระเงิน และขอใช้ไฟฟ้า	ระดับ	30	3.90	4.05	4.20	4.35	4.50
		น้ำหนักรวม	100				





คำนิยาม KPI Front Manager

1.รายได้ธุรกิจเสริม C02.2

2.รายได้ธุรกิจเสริม Service Package

นับเฉพาะส่วนที่ กฟผ. รับรู้รายได้ในปี 2561 เท่านั้น

3. ความสำเร็จของการนำลูกค้าเข้ากลุ่ม FM Line@ (ยกเว้นลูกค้าที่ไม่มี Smart Phone และไม่ยินดีเข้ากลุ่ม)

3.1 เทียบกับจำนวนคำร้องใน SAP

จำนวนลูกค้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และลูกค้าที่ดำเนินการธุรกิจเสริมอื่นๆ ที่ นำเข้ากลุ่ม Line @ FM ของ กฟผ.ชั้น1-3 เทียบกับจำนวนคำร้องในระบบ SAP

การนำลูกค้าในกลุ่ม Line @ FM (เฉพาะที่มี สถานะจ่ายไฟแล้ว) ของ กฟผ.ชั้น1-3 และส่งต่อ ลูกค้าไปยังกลุ่ม Line ลูกค้ารายสำคัญ(KAM) หรือกลุ่มอื่นๆ

4.ความสำเร็จของระยะเวลาการให้บริการขยายเขตจำหน่ายติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

ระยะเวลาที่ให้บริการกับลูกค้าตั้งแต่รับคำร้องจนถึงจ่ายไฟ เทียบกับระบบ SAP ต้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่กำหนด ตามแบบฟอร์ม FM-01 (ต้องนำข้อตกลงกับลูกค้า แสดงไว้ใน Line@ ของ กฟผ.ตนเอง)

5.คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ สนง.และจุดบริการ ผ่าน Smile BOX หรือการประเมินรูปแบบอื่นที่ กฟผ. กำหนด), และ Google From)

โดยใช้ผลคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (โดยประเมินผลทุกไตรมาส) ผ่าน 3 ช่องทาง 1) Smile Box ทั้ง2จุด คือ บริเวณจุดชำระเงิน, จุดรับคำร้องขอใช้ไฟ 2) แบบสอบถาม (งานขอติดตั้งมิเตอร์ ขยายเขตแรงต่ำ และหม้อแปลงเฉพาะราย) (หรือการประเมินรูปแบบอื่นที่ กฟผ. กำหนด) 3) Google From(FM)





ผลการดำเนินงาน

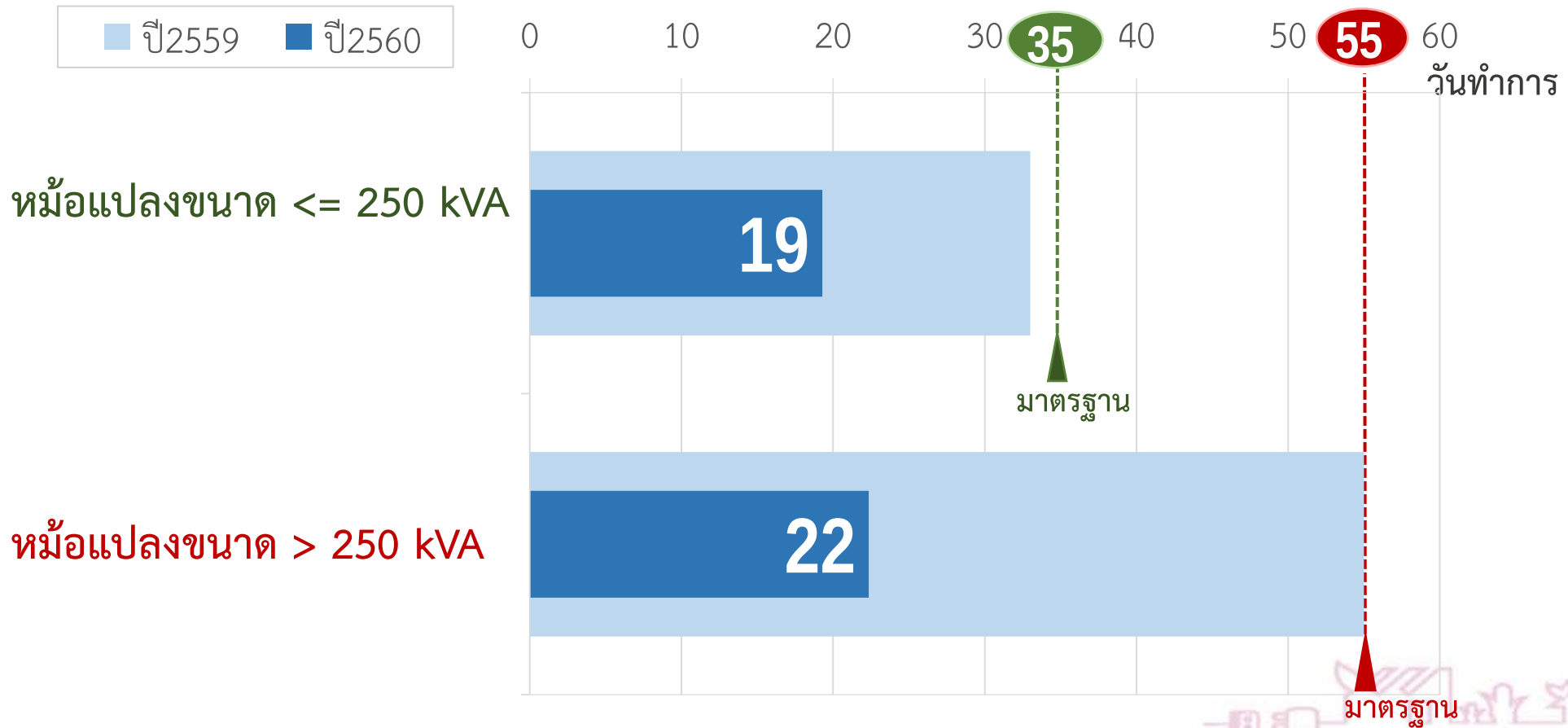




1

ตัวอย่าง ระยะเวลา การให้บริการขยายเขตจำหน่ายติดตั้งหม้อแปลงฯ ตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการ และระยะเวลาที่ FM ตกลงกับลูกค้า กฟจ.ราชบุรี

เปรียบเทียบ ปี 2559/ ม.ค. - ต.ค. 2560

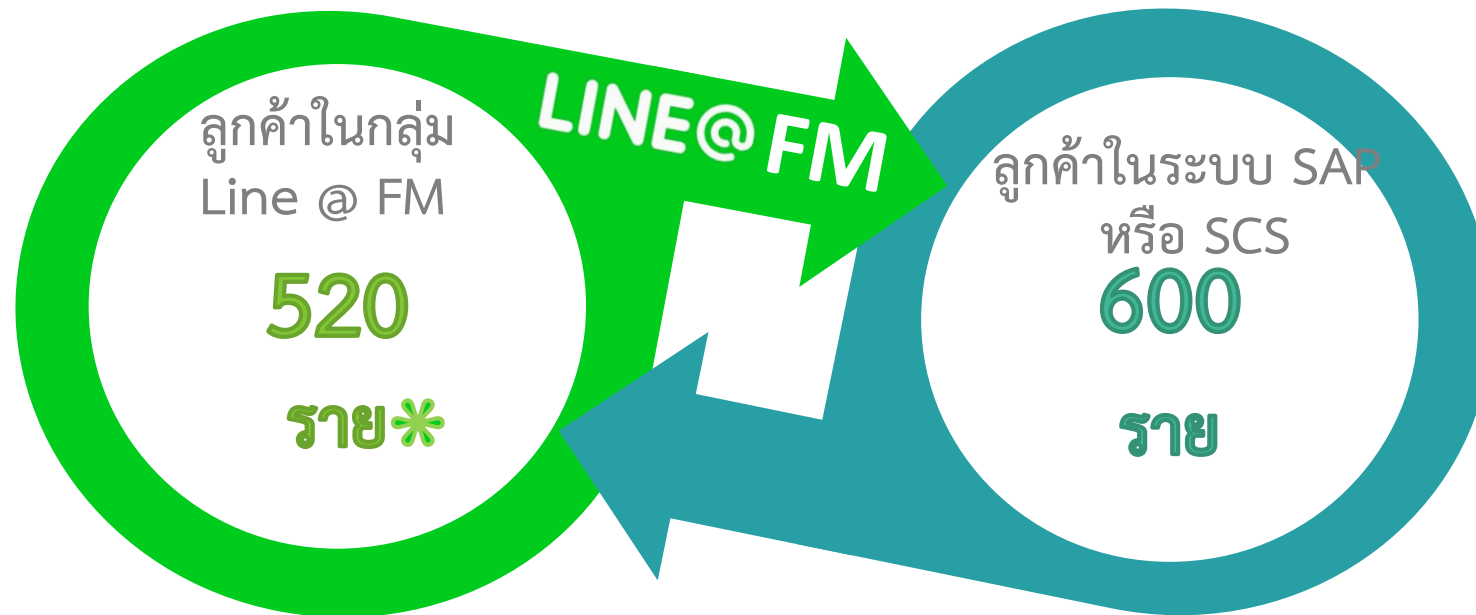




ตัวอย่าง จำนวนลูกค้าเข้ากลุ่ม FM Line@ เทียบกับคำร้อง SAP

Service and Business

คิดเป็น 87%



หมายเหตุ * ลูกค้าที่มีสถานะจ่ายไฟแล้ว





แนวทางการส่งเสริมการตลาดธุรกิจเสริม

Service and Business

Product

- ความสะดวกในการใช้บริการ
- มีตัวแทนรับผิดชอบลูกค้า
- การส่งมอบตรงเวลา

Price

- การแบ่งชำระ ตามหนังสือที่ กปร.(ปร.)795/2560 ลว. 1 ส.ค. 2560

Place

Promotion

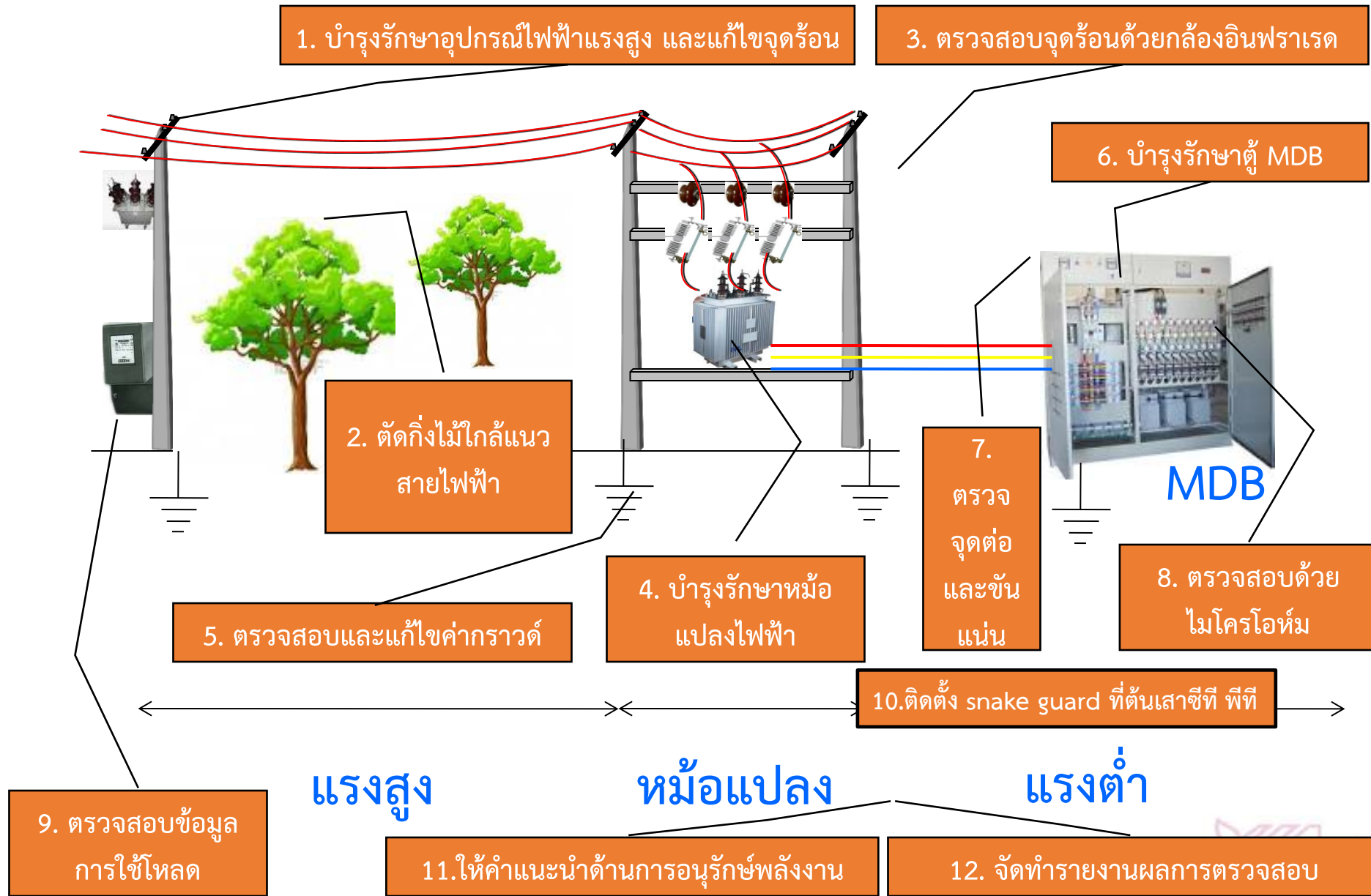
- มีพนักงาน จัดการดูแลลูกค้า KM
- มีผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า FM
- ขยายผล FM สู่ กฟส.
- ประชาสัมพันธ์ธุรกิจเสริม

- จัดทำข้อมูลลูกค้า
- จัดทำแผนการตลาด
- นำลูกค้าเข้ากลุ่ม Happy Care
- จัดทำคู่มือการดูแลระบบไฟฟ้า
- ให้ความรู้กับพนักงาน



Promotion

Service and Business





แนวปฏิบัติการส่งเสริมการตลาดธุรกิจเสริม

Service and Business

ตามอนุมัติที่ ก.3 กบล.(ก.)- 4212/2560 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560 กฟก.3 ได้อนุมัติแนวปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด โดยมีระเบียบที่ส่งเสริมการตลาด การบริการก่อนและหลังการขายประกอบด้วย

Product

- ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
 1. การให้บริการแบบ One Touch Service
 2. นำระบบสารสนเทศ มาใช้งานในการให้บริการลูกค้า อย่างเป็นรูปธรรม
 3. ให้ดำเนินการตามมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก : GECC เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด
- มีตัวแทนรับผิดชอบลูกค้าโดยตรง
 1. ให้ Front Manager ปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอน ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 21 พ.ค. 2560 และ อนุมัติ อช.ก.3 ลว. 12 มี.ค. 2560
- การส่งมอบตรงเวลา
 1. ให้จัดทำข้อตกลงในการให้บริการ ในการกำหนดกรอบเวลา ตามแบบฟอร์ม FM-01
 2. ให้คลังพัสดุ และแผนกที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมพัสดุ





แนวปฏิบัติการส่งเสริมการตลาดธุรกิจเสริม (ต่อ)

Price

- ด้านราคา กฟผ. ยังไม่มีหลักเกณฑ์การลดราคาจากราคาตามมาตรฐาน ดังนั้น จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ตามหนังสือที่ กปร.(ปร.)-795/2560 ลว. 1 ส.ค. 2560 ดังนี้
 1. กรณีวงเงินมูลค่างานไม่เกิน 5,000,000 บาท สามารถแบ่งชำระได้ 2 งวด โดยงวดแรกชำระเงิน 70% ของค่าใช้จ่ายเต็มจำนวน รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม เมื่อ กฟผ. ดำเนินการแล้วเสร็จลูกค้าต้องชำระค่าใช้จ่ายส่วนที่เหลือ จึงจะจ่ายกระแสไฟฟ้า
 2. กรณีวงเงินมูลค่าตั้งแต่ 5,000,000 บาทขึ้นไป สามารถแบ่งชำระได้เป็น 2 หรือ 3 งวด ดังนี้
 - 2.1 เลือกแบ่งชำระ 2 งวด ให้ดำเนินการแบ่งจ่ายตาม กรณีวงเงินมูลค่างานไม่เกิน 5,000,000 บาท
 - 2.2 เลือกแบ่งชำระ 3 งวด โดยงวดแรกชำระเงิน 50% ของค่าใช้จ่ายเต็มจำนวนรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และเมื่อ กฟผ. ดำเนินการก่อสร้าง 50% ของปริมาณงานทั้งหมด ให้ชำระงวดที่ 2 วงเงินการชำระ 25% และสำหรับงวดที่ 3 ต้องชำระค่าใช้จ่ายส่วนที่เหลือ ก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า





แนวปฏิบัติการส่งเสริมการตลาดธุรกิจเสริม (ต่อ)

Service and Business

Place

- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า ประเภทกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 10-15% เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด
- จัดทำแผนการตลาดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- นำลูกค้าเข้ากลุ่ม Happy Care
- จัดทำคู่มือการดูแลระบบไฟฟ้าภายใน – ภายนอก และคู่มือบำรุงรักษาหม้อแปลงให้ลูกค้า และพนักงานผู้ปฏิบัติงาน
- อบรมผู้ปฏิบัติหน้าที่ FM , KAM , นกต. เช่น ระเบียบหลักเกณฑ์ต่าง ๆ





แนวปฏิบัติการส่งเสริมการตลาดธุรกิจเสริม (ต่อ)

Service and Business

Promotion

- มีพนักงานจัดการดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management ทำหน้าที่ประสานงานให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้ไฟฟ้า
- มีผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) ช่วยส่งเสริมด้านการตลาด อย่างชัดเจนทุกหน่วยงาน
- ขยายผลการดำเนินการของ (Front Manager) สู่ กฟส. ทุกแห่ง ในปี 2561
- ประชาสัมพันธ์ธุรกิจเสริม และการให้บริการของ กฟผ. ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น บริการก่อน-หลัง การขาย เป็นต้น
- นำลูกค้ารายใหม่เข้า Group Line@ , Happy Care ทุกสาย พร้อมดำเนินการ CRM อย่างต่อเนื่อง
- การสร้างทีมงาน BU ให้กับทุก กฟฟ.ชั้น 1-3
- จัดสัมมนา เพื่อให้ความรู้ด้านระบบไฟฟ้ากับลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้ารายสำคัญอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยเน้นการดำเนินการผ่าน Happy Care ซึ่งสามารถ CRM กับลูกค้าได้ตลอดเวลา



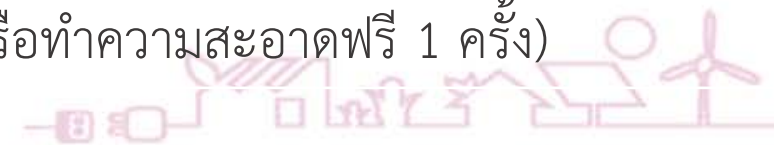


แนวปฏิบัติการส่งเสริมการตลาดธุรกิจเสริม (ต่อ)

Service and Business

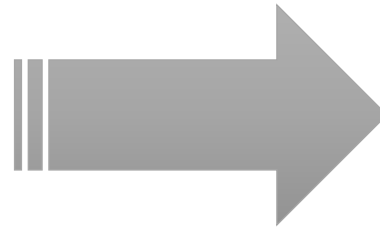
Promotion (ต่อ)

- ดำเนินการจัดทำ Promotion สำหรับลูกค้ารายใหม่ (กฟผ. เป็นผู้จัดหาหม้อแปลง)
 1. ก่อนการขาย (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 23 เม.ย. 2551) การรับประกันคุณภาพก่อสร้างและอุปกรณ์ 1 ปี , รับประกันคุณภาพงานบำรุงรักษา 6 เดือน
 2. หลังการขาย (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 23 เม.ย. 2551)
 - 2.1 หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ. ระยะเวลา 1 ปี ปีละ 1 ครั้ง ประกอบด้วย
 - การตรวจสอบระบบจำหน่าย (Patrol Man) ภายในสถานประกอบการและภายนอก
 - การให้บริการตัดต้นไม้บริเวณระบบจำหน่ายของลูกค้า
 - บำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด
 - 2.2 หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ดำเนินการตามข้อ 2.1 (เพิ่มเติมบริการส่องจุดร้อนฟรี 1 ครั้ง)
 - 2.3 หม้อแปลงเกิน 2,000 เควีเอ. ดำเนินการตามข้อ 2.1 , 2.2 (เพิ่มเติมล้างลูกถ้วยหรือทำความสะอาดฟรี 1 ครั้ง)

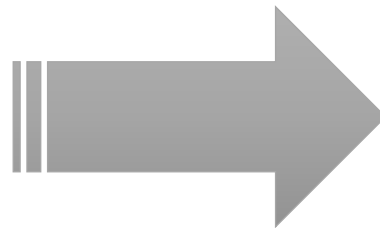




Product



อยากให้คนไทยมีสุขภาพดี

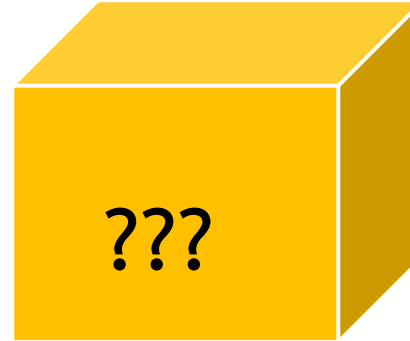
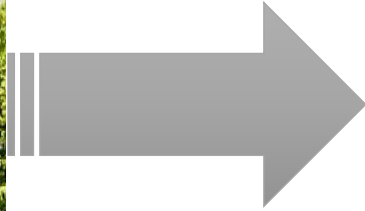


Starbucks >> บ้านหลังที่ 3





Our Product



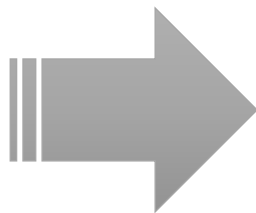
ความสะอาด
สบาย มั่นใจ
มีทุกสิ่ง





Service and Business

Our Product



PEA บริการดูจรรยาติมิตร..





Thank You

